

# 06

## Profil trolla: kim są trolle i jak je okiełznać

### Czym jest trollowanie, skąd się bierze i jak sobie z nim radzić

W 2013 r. Caroline Criado-Perez, dziennikarka i feministka, walczyła o to, aby twarz Jane Austen pojawiła się na nowych brytyjskich dziesięciofuntowych banknotach. Jej zakończona sukcesem kampania zrodziła się z decyzji, w wyniku której wizerunek Elizabeth Fry widniejący na pięciofuntowych banknotach zastąpił portret Winstona Churchilla, a to oznaczałoby, że jedyną kobietą znajdującą się na brytyjskich banknotach byłaby królowa Elżbieta.

Reakcje na jej działania były zadziwiające. Criado-Perez stała się celem bezwzględnych ataków na portalach społecznościowych (głównie na Twitterze), gdzie w jej stronę kierowano potoki agresywnych tweetów, włącznie z takimi, w których grożono jej gwałtem i morderstwem. Wkrótce inne kobiety, które również wspierały kampanię walczącą o nowe banknoty, także zaczęły być obrażane w mediach społecznościowych. Jedną z nich, Stellę Creasy, parlamentarzystkę z Partii Pracy, również straszono gwałtem i śmiercią.

W styczniu 2014 r. dwoje ludzi – dwudziestopięcioletni mężczyzna i dwudziestotrzyletnia kobieta – zostali oskarżeni o wysyłanie Criado-Perez obraźliwych tweetów. W reportażu BBC ze stycznia 2014 r. zasugerowano jakoby oskarżona kobieta, Isabelle Sorley, powiedziała policji, że kiedy wysłała te tweety, „była pijana w trupa”. Wspomniany mężczyzna z kolei był, według jego obrońców, odludkiem, który miał problemy z nauką i nad którym znęcano się w szkole. Oboje otrzymali karę więzienia<sup>1</sup>.

We wrześniu 2014 r. trzydziestotrzyletni mężczyzna Peter Nunn został oskarżony i skazany za grożenie Creasy gwałtem. Według BBC, kiedy zapytano go, czemu to

zrobił, odpowiedział: „To był tylko żart. Przyszło mi to wtedy do głowy i pomyślałem, że będzie bardzo zabawnie”. Nunn wyłudował w więzieniu na 18 tygodni<sup>2</sup>.

## Co motywuje trolli?

Słownikowa definicja trolla to: „ktoś, kto zamieszcza niemiłe lub obraźliwe wiadomości w mediach społecznościowych i często próbuje wzniecać kłótnie z innymi użytkownikami”. Dlaczego ludzie zachowują się w taki sposób w Internecie? Po tym jak Isabelle Sorley wyszła z więzienia, BBC zorganizowało spotkanie z nią i z Natalie, która przez lata była ofiarą ataków internetowych trolli – wywiad był fascynujący. Natalie zapytała Sorley, czy wysyłając maile, czuła, że „ma władzę”, a ta odpowiedziała „skłamałabym, gdybym stwierdziła, że nie jest to pewne poczucie przewagi nad ofiarą”. Powiedziała również, że nie zrobiła tego, oczekując reakcji innych, lecz było to „dziesięciominutowe szaleństwo na Twitterze”, kiedy była pijana po nocy spędzonej na mieście. Nie obwinała o wszystko alkohol, ale – jak przyznała – „bezmieślnie poszła za tłumem”. W wyniku zajścia zaczęła zastanawiać się nad swoim zdrowiem psychicznym oraz nad tym, czemu – nawet pod wpływem alkoholu – mogła napisać tak agresywne groźby<sup>3</sup>.

Zapytałam psycholog kliniczną, Gill Green, dlaczego ktoś miałby zachowywać się w taki sposób. Green odpowiedziała: „Kiedy większość z nas patrzy na takie zachowanie, wydaje się nam to niewyobrażalne i nic z tego nie rozumiemy. Ponadto dochodzi do tego w środowisku, które wszyscy dobrze znamy”. Jednak media społecznościowe dają publiczny głos ludziom, którzy być może w innym przypadku by go nie mieli. „Media społecznościowe zmobilizowały ludzi z problemami psychicznymi i wyposażyły ich w urządzenia napędzające ich zachowania. Ponadto pozwalają one ludziom działać impulsywnie i wyrażać się w sposób, który w przeciwnym razie byłby dla nich niedostępny”.

Częściowo chodzi tutaj o uwagę. „Wszyscy uwielbiamy, kiedy zwraca się na nas uwagę” – twierdzi Green. – Pomyślcie tylko o komunikacji z małymi dziećmi: jedną z najgorszych rzeczy, jakie można zrobić, to ignorować je. A w przypadku braku pozytywnej uwagi, nawet negatywna uwaga będzie mile widziana”. Jeśli więc nikt was nie słucha, kiedy jesteście grzeczni, to przestańcie być grzeczni. To już wymaga uwagi i daje tę „przewagę”, o której mówiła Sorley. Dla niektórych nawet groźba kary nie jest czynnikiem odstraszającym. Jak mówi Green, „nawet jeśli są oni ukarani, to kiedyś byli nikim, a teraz są kimś. Potencjalnie taki przestępca może być bardzo przygnębiony i może to być znak poważnego, ukrytego problemu psychicznego”.

Badanie przeprowadzone w 2017 r. przez psychologów na School of Health Science and Psychology na Federation University w Mount Helen w Australii sugeruje, że trolle mogą mieć wysoki poziom empatii kognitywnej (umiejętności zrozumienia czyichś emocji), lecz brakuje im empatii afektywnej (umiejętności doświadczenia tych emocji i zareagowania na nie)<sup>4</sup>. Odnaczają się także ponadprzeciętnym poziomem psychopatii (brakiem wrażliwości na uczucia innych) i sadyzmem (chęcią skrzywdzenia kogoś). Połączenie kognitywnej empatii, psychopatii i sadyzmu daje nam toksyczną miksturę, dzięki której jesteśmy w stanie zrozumieć, co może kogoś zranić, przy czym nie dbamy o to, że tę osobę skrzywdziliśmy, a może nawet zrobiliśmy to umyślnie.

Dzięki badaniom Federation University odkryto również, że psychopatia może być powiązana z poszukiwaniem wrażeń, a potencjalną motywacją kryjącą się za trolowaniem jest chęć narobienia internetowego zamieszania. To z kolei wykazało badanie przeprowadzone w 2014 r. przez Erin Buckels na University of British Columbia<sup>5</sup>. Według Buckels jedną z cech odróżniających trolowanie od innych form antyspołecznego zachowania w Internecie (np. cyberprzemocy) jest jego „zwodnicza i bezcelowa” natura o charakterze dezintegrującym. Tożsamość i intencje trolli są zazwyczaj mniej jasne niż u typowego wroga nastawionego użytkownika Internetu.

W swoim badaniu dotyczącym motywacji zachowania psycholog Richard Ryan twierdzi, że istnieją tak właściwie dwa typy motywacji: wewnętrzna (znalezienie czegoś „z natury interesującego lub przyjemnego”) oraz zewnętrzna („robienie czegoś, ponieważ przynosi to dodatkowy rezultat”)<sup>6</sup>. Ryan wspomina także o normie introjekcyjnej (*introjected regulation*) jako motywacji zewnętrznej, która polega na tym, że jest się zmotywowanym do działania przez presję uniknięcia swoich lęków lub podniesienia sobie ego. Innymi słowy, trolli mogą motywować próby podwyższenia poczucia własnej wartości, przejęcia kontroli lub poszukiwania akceptacji ze strony innych osób w ich kręgu.

Odbieranie tego poczucia własnej wartości poprzez ignorowanie trolli może tylko pogorszyć sprawę. Pracując w obszarze komunikacji i mediów społecznościowych, często słyszałam, jak ludzie mówili „nie dokarmiajcie trolli” – czyli nie odpowiadajcie im, bo to tylko ich zachęca do kolejnych działań. (Mam pewien problem z takim podejściem, ponieważ wina przenoszona jest wówczas na osobę atakowaną, a nie na trolla). Jednak jeśli niskie poczucie wartości motywuje trolli to ignorowanie ich wcale niczego nie zmienia. Może ich celem nie jest wcale uzyskanie odpowiedzi, tylko bycie wysłuchanym.

## Trollowanie jako sport

Tamara Littleton jest prezesem agencji The Social Element zajmującej się mediami społecznościowymi; to także moja biznespartnerka, z którą założyłyśmy firmę Polpeo, przeprowadzającą szkolenia z zakresu zarządzania kryzysem. Według niej trolle to ludzie, którzy umyślnie wyrządzają szkody po to, aby wprowadzić zamęt i irytować innych: „Ich celem jest przeszkadzanie innym i zależy im na tym, aby ludzie zareagowali emocjonalnie”.

Littleton jest związana z mediami cyfrowymi i społecznościowymi od 1995 r., kiedy to brała udział w obsłudze pierwszych pokojów i forów czatowych, które poprzedzały media społecznościowe. Pamięta dobrze animowane pokoje czatowe Microsoftu, gdzie użytkownicy wybierali sobie kreskówkową postać, która stawała się ich awatarem i „rozmawiali” za pomocą tej postaci z innymi użytkownikami. Była to walka na najbardziej wyostrowany dowcip. Jak twierdzi Littleton, „całość była przezabawna, ale jeśli nie wiedzieliśmy, co się robi, można było zostać zdziśiatkowanym. Ludzie starali się udowodnić, jak szybko mogą przechytrzyć innych. Jeśli nie było się wystarczająco byстрыm i zabawnym, sprawa była przegrana. To pewnego rodzaju sport”.

Jednak wkrótce przerodziło się to w coś, co Littleton nazywa wczesną formą internetowego szykanowania. „Każdy chował się za jakąś postacią, więc nie było wiadomo, kto jest kim. W rzeczywistości mogła być to osoba, z którą poszlibyśmy do pubu na piwo, ale w Internecie ich wizerunek był zupełnie inny”. Po jakimś czasie żarty stały się agresywne. „Skończyło się to na gnębieniu, zastraszaniu, a nawet nakłanianiu do samobójstw” – wspomina Littleton. Według niej typowy trolling jest uprawiany przez „grupę bystrych, sarkastycznych i uszczypliwych ludzi, którzy posuwają się o krok za daleko tylko po to, żeby mieć ostatnie słowo albo być postrzeganym za największego bystrzaka. Takie współzawodnictwo może sprawić, że zrobi się nieprzyjemnie”.

Littleton powiedziała mi także o prawie Godwina – teorii rodem z lat 90., która zakłada, że w pewnym momencie internetowej dyskusji ktoś w końcu nazwie kogoś nazistą lub porówna go do Hitlera. Prawa tego można użyć jak papierka lakmusowego, aby sprawdzić stan danej społeczności. Im więcej czasu potrzeba, aby podczas jakiejś debaty ktoś stwierdził, że jakiś inny użytkownik jest nazistą, tym lepiej ma się dana społeczność. Panuje także niepisana zasada, zgodnie z którą, kiedy nazwie się kogoś nazistą, przegrywa się dyskusję. „Istnieje nawet podpoziom trollingu, gdzie ludzie prowokują innych do nazwania ich Hitlerem – mówi Littleton. – W tym przypadku trolling jest sportem intelektualnym”.